

es **Mejorar** Nuestra Pasión
su Vida

INSCRITALEBOGADOP

AVELLANA 8888888888

*Yo soy Financiera
Porque la solidaridad inspira mi rumbo.*

Financiera COMULTRASAN

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
Presentación de la empresa y compromiso con el COP	3
Palabras del Gerente General	4
Reseña histórica.....	5
Definición de la Empresa.....	6
Estructura de Gobierno.....	7
Estructura de operaciones	9
Distribución Geográfica.....	10
Grupos de interés de la cooperativa.....	12
Valores y Principios.....	12
Objeto Social	13
Colocaciones	18
Servicio al cliente	24
Gestión Social.....	26
Fundación Comultrasan	29
Club Deportivo Comultrasan.....	37
Gimnasio Superior	39
Prácticas Laborales	41
Compromiso con el Medio Ambiente.....	51
Contra la Corrupción.....	53

2009

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL EMPRESARIAL

FINANCIERA COMULTRASAN

“Nuestra Pasión Es Mejorar Su Vida”

Financiera Comultrasan as a member of the United Nations World agreement, verifies its commitment with the community, by providing report about programs with which it supports the tenth principles in the areas of Human ,working, environmental and anti-corruption rights.



Jaime Chavez Suárez, Gerente General de Financiera Comultrasan

FINANCIERA COMULTRASAN tiene el agrado de presentar el primer informe de Comunicación del Progreso 2009 (Communication On Progress), al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Este reporte da cuenta del desempeño logrado en los años 2008 y lo transcurrido en el año 2009, con respecto a las ejecutorias en responsabilidad empresarial, de conformidad con los diez (10) principios del pacto mundial, resumidos en las áreas de Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

RESEÑA HISTÓRICA

En 1962 un grupo de hombres con visión empresarial, pensaron en la necesidad de crear un organismo de carácter financiero que funcionara paralelamente a la Unión de Trabajadores de Santander: Utrasan UTC. Fue así, como 33 asociados hicieron un aporte de \$350 pesos m/cte. de capital social y concretaron su sueño el 23 de noviembre del mismo año.



Directivos de Coomultrasan en 1988

Estos santandereanos emprendedores, que formaban parte del grupo fundador, crearon otras cooperativas tales como las de confecciones, servicios asistenciales y educación. De este hecho nació la idea de agrupar en un solo bloque todas las cooperativas para que fueran de carácter MULTIACTIVA. Es así como el 21 de septiembre de 1979 en Asamblea Extraordinaria se adoptó el nombre de COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DE SANTANDER "COOMULTRASAN".

Después de 38 años, el 26 de julio de 2000, por razones estrictamente legales, acatando lo preceptuado en la ley 454 de 1998, se hizo efectivo el proceso de escisión, para la especialización de la actividad financiera, que a partir de entonces sería desarrollada por la Cooperativa Financiera Comultrasan, nacida de ese proceso.

En el año 2003, Financiera Comultrasan es catalogada por un estudio de Ascoop-Asociación de Cooperativas de Colombia- como la primera cooperativa del país en número de asociados y la primera en activos y patrimonio entre las cooperativas de ahorro y crédito; debido al compromiso que tiene con la gente, a su respaldo económico, al buen nombre que tiene en el mercado, al grado de importancia dado al asociado gracias a sus líderes quienes le apuestan al bienestar de sus funcionarios y al de la región en donde se encuentra.

DEFINICIÓN

FINANCIERA COMULTRASAN es una empresa asociativa de derecho privado sin ánimo de lucro de número variable de asociados. Patrimonio variable e ilimitado de duración indefinida en la cual los usuarios son simultáneamente los aportantes y gestores de la misma. Comprometida con el desarrollo regional, impulsando con el ahorro, el crédito y el microcrédito, la economía local, el pequeño negocio y haciendo presencia social en la comunidad donde actúa.

Para dejar una idea de la estructura financiera de la Entidad, se muestra un resumen de los principales indicadores financieros a noviembre de 2009.

INDICADORES ECONÓMICOS

ITEM	NOVIEMBRE DE 2009
Activos Totales	491.467.888.172
Cartera Total	428.615.973.886
Aportes Sociales	53.206.827.440
Patrimonio Total	108.579.078.985
Captación de Asociados	303.654.221.645
Fondo de Liquidez	30.573.592.236
Inversiones Temporales y Disponible	16.502.742.628
Préstamos Otorgados en el mes	28.685.672.819
Prom.Indiv. Créd.Otorgados en el mes	6.394.488
No. De Créditos Otorgados en el mes	4.486
Préstamos Otorgados acumulados	327.928.751.110
No. De Créditos Otorgados acumulados	53.839
No. de Asociados	270.565
Margen de Solvencia	21,91%
Quebranto Patrimonial	204,07%
Razón Fondo Liquidez	10,07%
Indicador de Cobertura	108,05%
Margen Financiero Bruto	77,24%
Indicador de Mora de la Cartera	3,48%
EXCEDENTES ANTES DE RESERVA PATRIMONIAL	11.199.053.508
RESERVA PATRIMONIAL	7.605.000.000
RESULTADOS DEL EJERCICIO	3.594.053.508

ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO

La administración de la COOPERATIVA está a cargo de la Asamblea General, Consejo de Administración y Gerente General.

- **ASAMBLEA GENERAL DE DELEGADOS:** Es el órgano máximo de organización de la COOPERATIVA, conformada por cien asociados hábiles, cuyas decisiones o acuerdos obligan a todos los asociados presentes o ausentes, siempre que aquellos se hayan tomado en la forma prescrita por la ley y los estatutos de la cooperativa. Los asociados hábiles pueden participar eligiendo a los cien delegados, en proporción al número de asociados que tenga cada oficina. Se reúne una vez al año para ejercer sus funciones regulares y conocer y aprobar los informes anuales, como también elegir al Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal y Comité de apelaciones, para periodos de tres años.
- **CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:** Es el organismo permanente de administración subordinado a la dirección y políticas de la Asamblea General. Está integrado por siete miembros principales con sus respectivos suplentes personales. Se reúne ordinariamente una vez al mes.
- **GERENTE GENERAL:** Es el representante Legal de la COOPERATIVA, ejercerá sus funciones bajo la inmediata dirección del Consejo de Administración respondiendo ante el mismo y la Asamblea General por la gestión a él encomendada.

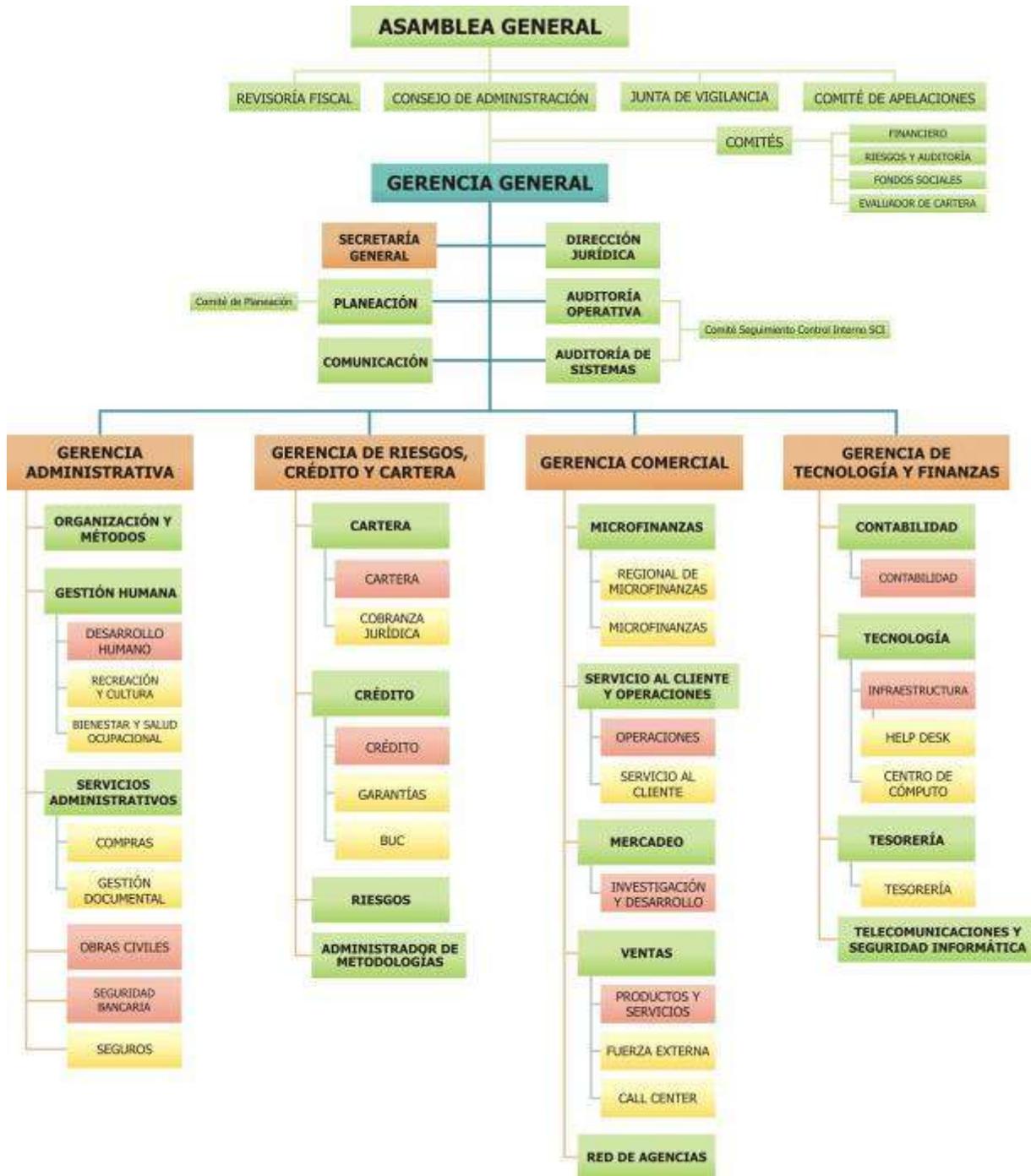
ORGANISMOS DE CONTROL

Junta de Vigilancia: organismo elegido por la Asamblea, conformado por tres miembros principales y sus respectivos suplentes personales, Su función primordial es la de controlar , verificar y dar iniciativas de corrección sobre funcionamiento y eficiencia de la administración social de la COOPERATIVA . El control que ejerce la Junta de vigilancia está orientada a los aspectos sociales de la Entidad, tales como: inversión de los fondos sociales, calidad y oportunidad de la prestación de servicios a los asociados, verificación de la habilidad de los asociados para participar en el proceso electoral.

Revisoría Fiscal: Organismo encargado del control financiero, económico y contable, elegido por la asamblea general.

Comité de Apelaciones: Integrado por tres miembros principales con sus respectivos suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea, encargado de atender y resolver los casos de asociados que han sido sancionados o excluidos de la Cooperativa por el Consejo de Administración. Es la segunda instancia a la que pueden acceder los asociados que sientan vulnerados sus derechos por decisiones tomadas por el Consejo de Administración.

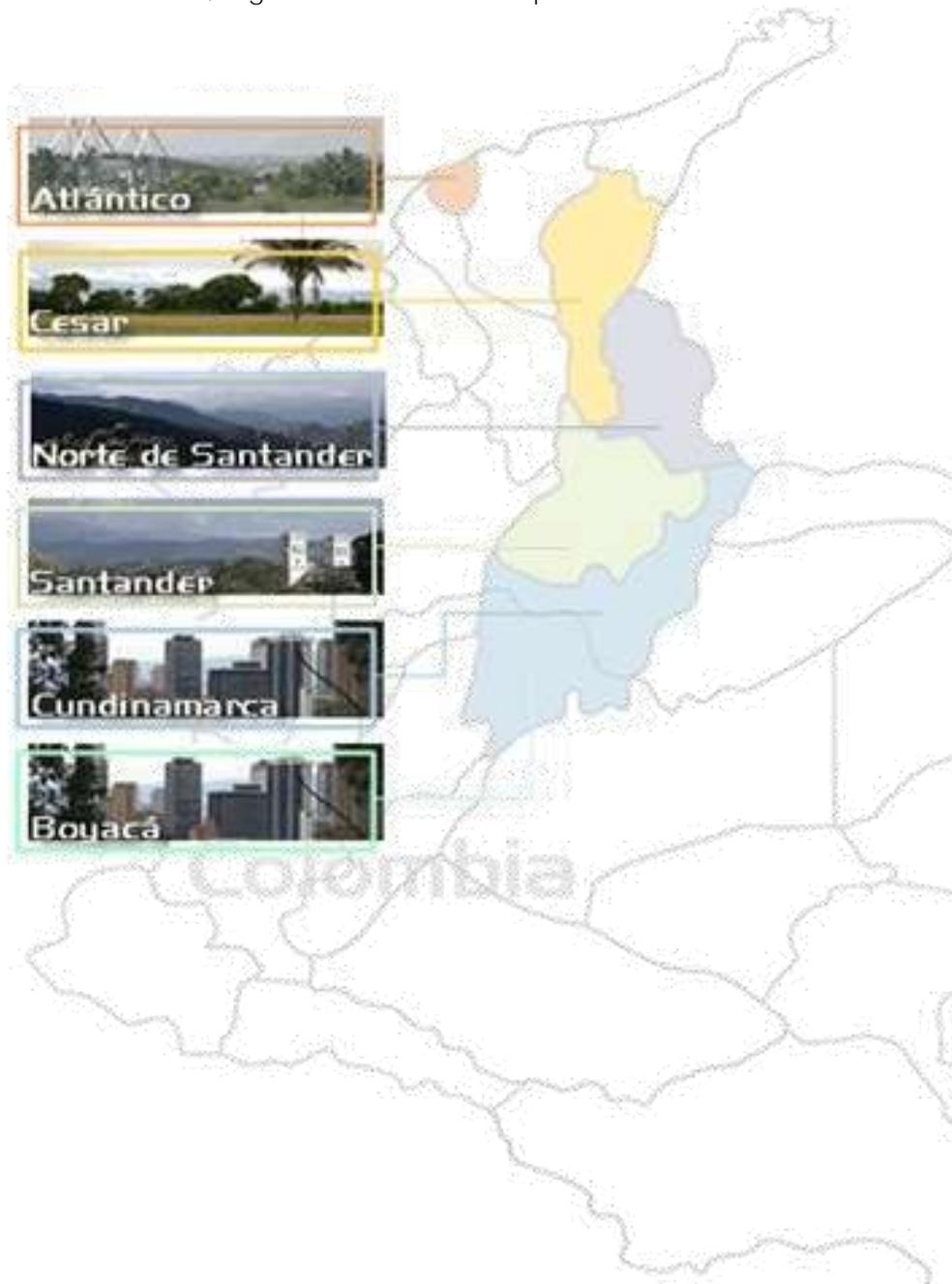
ESTRUCTURA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

El radio de acción de la Cooperativa es la República de Colombia, teniendo su sede principal en la ciudad de Bucaramanga, capital del departamento de Santander, donde por derecho propio funciona la gerencia general.

Financiera Comultrasan llega a la comunidad a través de 41 agencias distribuidas en el nororiente de Colombia, según se indica en el mapa.



Departamento del Atlántico		Barranquilla (Centro)
		Barranquilla (Prado)
Departamento del Cesar		Valledupar
		Curumaní
		San Alberto
		San Martín
		Aguachica,
Departamento de Norte de Santander		Pamplona
Departamento De Santander	Área Metropolitana de Bucaramanga y	Calle 35 Sede Administrativa
		Centro, Carrera 11
		Cabecera
		Centenario
		San Francisco
		Kennedy
		Plaza Satélite
		Floridablanca
		La Cumbre (Floridablanca)
		Cañaveral (Floridablanca)
		El Poblado (Girón)
		Piedecuesta
	Zonas Aledañas	Lebrija
		El Playón
		Rionegro
		San Rafael
	Área Magdalena Medio	Barrancabermeja (Centro)
		Barrancabermeja (Torcoroma)
		Barrancabermeja (Nororiente)
		Cimitarra
		Sabana de Torres
		Puerto Wilches
		Zapatoca
		San Vicente
	Área Centro, sur y oriente santandereano	San Gil
		Málaga
		Barbosa
		Puente Nacional
Vélez		
Socorro		
Departamento de Cundinamarca		Bogotá (Chicó)
		Bogotá (Avenida 68)
Departamento de Boyacá		Tunja

GRUPOS DE INTERÉS DE FINANCIERA COMULTRASAN

Los *stakeholders* de FINANCIERA COMULTRASAN son todos los asociados, delegados, miembros de los órganos de administración y control, empleados y la comunidad en general.

La Cooperativa tiene implementados canales de comunicación con los cuales mantiene informada a la comunidad, de sus labores, proyectos y novedades, estos son:

GRUPOS DE INTERÉS	MEDIO DE COMUNICACIÓN
Asociados, Empleados y público en general	❖ Informativo Institucional “Impulso Solidario”, que en 25.000 ejemplares, circula mensualmente con el periódico regional Vanguardia Liberal.
	❖ Capsulas televisivas en los canales regionales
Empleados de la Entidad	❖ InfoClick, medio ágil y novedoso que pretende informar a los funcionarios de la empresa sobre las novedades de la Cooperativa y del Sector, el cual circula todos los miércoles por la intranet.
	❖ Correo electrónico medio que permite el envío de noticias y novedades a todos los funcionarios de la Cooperativa
Asociados, delegados de la Cooperativa y comunidad	❖ Informe de Gestión, revista interna que se publica anualmente, con el fin de informar a los asociados de los eventos y logros obtenidos de cada área de la cooperativa.

VALORES Y PRINCIPIOS

El objetivo social de la Cooperativa y todas las actividades que desarrolla, se enmarcan aplicando los valores universales del cooperativismo, a saber: ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad, transparencia, preocupación por los demás y responsabilidad social, respaldando firmemente la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Financiera Comultrasan, aplica los siete principios universales del cooperativismo:

- ✓ Adhesión libre y voluntaria,
- ✓ Gestión democrática por parte de los asociados,
- ✓ Participación económica de los asociados,
- ✓ Autonomía e independencia,
- ✓ Educación, formación e información,
- ✓ Cooperación entre cooperativas y
- ✓ Preocupación por los demás.

CULTURA SOLIDARIA

Los pensamientos, prácticas, valores, usos, modos, creencias y relaciones configuran las culturas. Existen tantas culturas como grupos humanos que comparten sus singularidades.

En la Cooperativa, la cultura, es la solidaria, aquella donde dichas particularidades se caracterizan por la ayuda mutua y la búsqueda del bienestar de la comunidad como fin en sí mismo y como medio para lograr el bienestar individual.

La solidaridad se contrapone al egoísmo, la intolerancia, la exclusión; afronta todas las formas de negación del otro, convirtiéndose en una vivencia cotidiana que reconoce la diferencia y aspira a la consecución de objetivos comunes en el marco de la fraternidad, la tolerancia, la inclusión, el trabajo en equipo y el respeto por la dignidad humana. No existe en las cooperativas discriminación alguna, por aspectos raciales, religiosos, políticos, culturales, sociales, o de género.

Asimismo, cuando la cultura solidaria es asumida como un estilo de vida, siendo el fin de la Cooperativa, entonces ésta desborda el espacio de la Organización para permear todas las esferas de la estructura social. En tal sentido, el compromiso con la solidaridad, es la construcción de una sociedad sostenible, equitativa y posible.

OBJETO SOCIAL

Financiera Comultrasan tiene como objeto principal la promoción económica de la persona, buscando elevar el nivel de vida y el de su familia, el fomento del ahorro y el otorgamiento de recursos crediticios, a través de la prestación de servicios financieros a sus asociados.

Es importante destacar que Financiera Comultrasan está comprometida firmemente con el desarrollo, progreso y el emprendimiento de las poblaciones de escasos recursos y comunidades más vulnerables de la región, razón por la que hace presencia en estas zonas a través de sus agencias y está en continuo trabajo y se preocupa por ampliar la cobertura a nivel nororiental del territorio colombiano.

En el año 2008 se abrieron 5 nuevas agencias y en el año 2009 3 agencias en poblaciones alejadas de las grandes capitales y en barrios o zonas clasificadas en estratos 1, 2 y 3.

La apertura de una oficina cuenta con una previa avanzada de actividades sociales y contactos con los líderes comunitarios y autoridades de la respectiva municipalidad, buscando generar confianza en el entorno. Es así como 6 meses antes de la apertura de una agencia, se realizan brigadas de salud torneos deportivos, capacitaciones con los niños, jóvenes y familias, creando el ambiente propicio para hacer amigable la llegada de Financiera Comultrasan a la comunidad.

CAPITAL SOCIAL

El capital social de la Cooperativa está conformado por el aporte de muchos asociados. A 30 de noviembre de 2009, son 270.565 los dueños de la Cooperativa, la mayoría, pequeños inversionistas cuyo aporte social individual básico es de \$50 mil pesos.



Los asociados de la cooperativa a noviembre 30 de 2009 son 270.565 personas, un 10% más con respecto al año anterior.



El valor de los aportes sociales de la Cooperativa a 30 de noviembre de 2009 es de 53.207 millones de pesos, un 14% más que el año anterior

PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

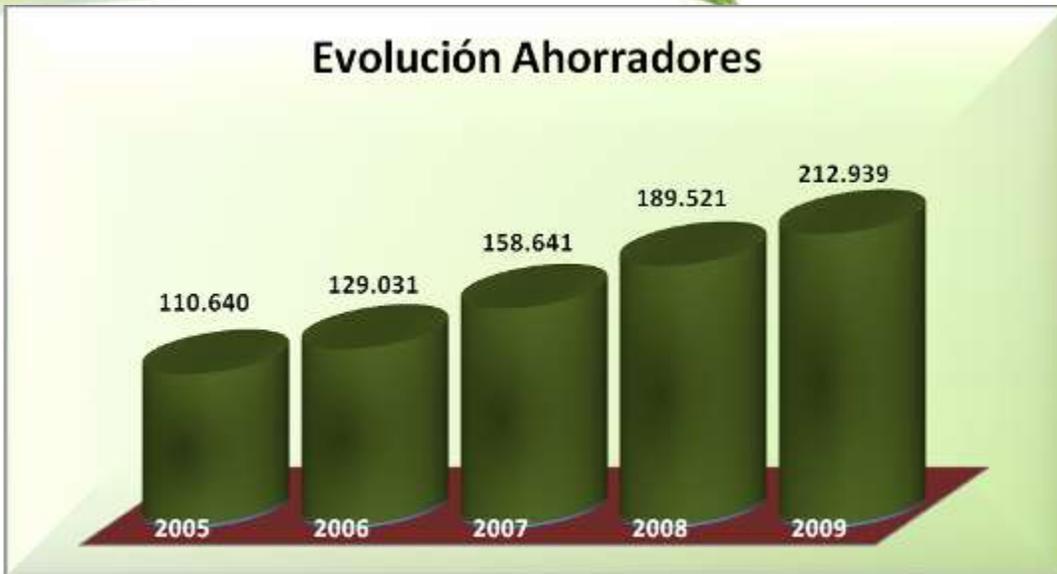
La actividad financiera que legalmente desarrolla la Cooperativa, contempla la captación de recursos a través del ahorro y la colocación de crédito mediante las distintas líneas y la prestación de estos servicios sólo está dirigida a los asociados de la Entidad.

Financiera Comultrasan valora y reconoce la confianza de sus asociados, por tanto su portafolio se compone de productos y servicios, diseñados para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios.

La composición diversa de la base social por estratos, edades, ocupaciones, permite que la Cooperativa haya pensado en productos orientados a los diferentes nichos de mercado.

En captación el portafolio está compuesto por cuenta de ahorro, Certificados de Depósitos a Término CDAT, Comultracheque, Cuenta de ahorro especial.

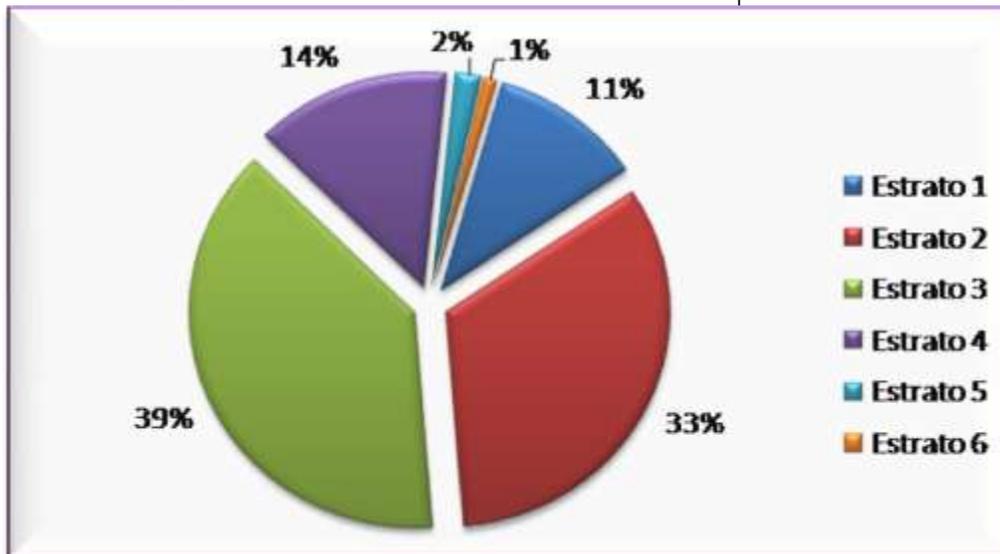
De las captaciones se destaca su evolución en los últimos años en cuanto al número de personas que acceden a este producto.



A 30 de noviembre del año 2009 el número de ahorradores es de 212.939 un 11% más que el año anterior

La composición por estratos del producto de Certificados de Depósito a Término CDAT, indica que el 83% de los inversionistas pertenece a los niveles 1, 2 y 3 de la población, lo que marca el segmento y el nicho de mercado natural la orientación social de los servicios de la Cooperativa.

Estrato Inversionistas actuales de la Cooperativa





A 30 de noviembre del año 2009 el saldo de los depósitos es decir los ahorros de los asociados es de 304.120 millones de pesos.

Un producto novedoso para la base social de Financiera Comultrasan, es la Minicuenta, una modalidad de captación dirigida a los asociados menores de dieciocho años de edad. Es un producto con el que se está generando cultura del ahorro en los niños, adolescentes y jóvenes de las comunidades donde la Cooperativa hace presencia.



A 30 de noviembre de 2009 hay 27.916 Minicuentas es decir dueños de la cooperativa menores de 18 años.



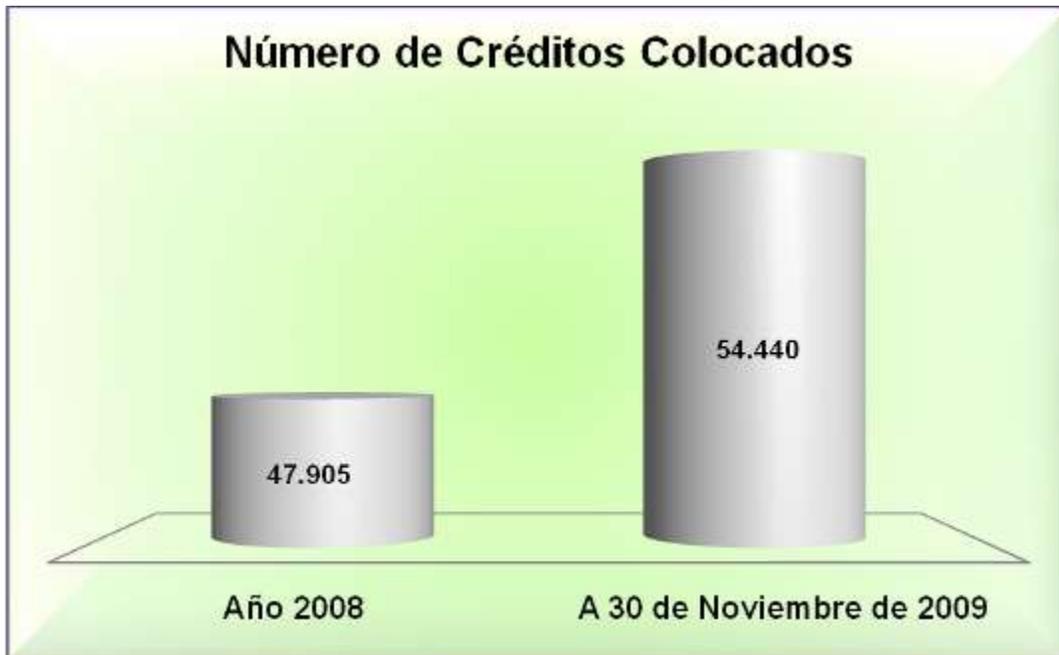
A 30 de noviembre de 2009 los niños, adolescentes y jóvenes tienen ahorrado la suma de 4.808 millones de pesos un 26% más que en el año 2008.

COLOCACIONES

El tema de responsabilidad social se advierte en la posibilidad que Financiera Comultrasan a través del desarrollo de su objeto social, brinda a muchas personas que tienen dificultades para acceder a los servicios financieros de la banca tradicional, ya sea por nivel de ingresos, por ubicación geográfica o por distintos factores que impiden la bancarización.

POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA, LOS CRÉDITOS OTORGADOS

CRÉDITOS COLOCADOS POR REGIÓN				
REGIÓN	Año 2008		A 30 de Noviembre de 2009	
	Número de Créditos	Participación de la Colocación	Número de Créditos	Participación de la Colocación
Barranquilla (Atlántico)	1680	4%	2308	5%
Bogotá D.C	1164	32%	1780	22%
Tunja (Boyacá)	1249	2%	1629	2%
Valledupar (Cesar)	3345	2%	3188	3%
Aguachica (Cesar)	1193	2%	1208	2%
Curumani (Cesar)	744	1%	1025	1%
San Alberto (Cesar)	1106	1%	1189	2%
San Martin (Cesar)	837	1%	753	1%
Pamplona (Norte De Sant.)	929	1%	1332	1%
Bucaramanga (Santander)	11814	24%	13474	22%
Barbosa (Santander)	1107	1%	1224	2%
Barrancabermeja (Santander)	4712	5%	5201	7%
Cimitarra (Santander)	856	1%	819	1%
El Playón (Santander)	532	1%	531	1%
Floridablanca (Santander)	4647	6%	5601	8%
Girón (Santander)	1370	1%	1561	2%
Lebrija (Santander)	1432	2%	1467	2%
Málaga (Santander)	693	1%	844	1%
Piedecuesta (Santander)	1600	2%	1717	2%
Puente Nacional (Santander)	676	1%	644	1%
Puerto Wilches (Santander)	908	1%	936	1%
Rionegro (Santander)	1024	1%	1126	2%
Sabana De Torres (Santander)	1633	2%	1568	2%
San Gil (Santander)	1665	2%	1543	2%
Socorro (Santander)	0	0%	537	1%
Vélez (Santander)	416	1%	679	1%
Zapatoca (Santander)	573	1%	556	1%
TOTAL CRÉDITOS	47.905	100%	54.440	100%



A 30 de noviembre de 2009, el incremento en las colocaciones superó en un 12% las del año 2008, al otorgar 6.535 nuevos créditos.



Es interesante observar que la composición de la cartera por estrato social está colocada en un 88% del número de créditos en los estratos sociales 1, 2 y 3.

Cartera Colocada



El total de la colocación a noviembre 30 de 2009 alcanzó la suma de \$417.900.541.671 pesos se destaca que el 81% de ese monto está colocado en asociados ubicados en estratos uno, dos y tres, demostrando así el compromiso de la Cooperativa por las comunidades más necesitadas.

Créditos por Destino Económico



De esta gráfica merece destacarse, que la colocación de la Cooperativa está destinada en un alto porcentaje a actividades comerciales, industriales servicios y agropecuaria con capital de trabajo y compra de activos fijos, orientadas al emprendimiento, la generación de empresa o microempresa de los asociados.

La clasificación correspondiente a gastos personales, comprende aspectos tales como: la salud, electrodomésticos, turismo, recreación, calamidades domésticas, pago de servicios públicos e impuestos y sustitución de pasivos.

Aunque en menores porcentajes, conviene reconocer que se ha implementado en el último año la línea de crédito destinada a educación de los asociados o sus hijos, con el propósito de elevar el nivel académico y profesional de la base social de la Cooperativa.



Al corte de noviembre de 2009, en la línea de Consumo se colocaron 32.852 créditos un 14% más que el año anterior, en la línea comercial 3.884 un 10% más que al año anterior y en la línea de microcrédito se colocaron 17.704 un 9% más que el año anterior.

Colocación de Créditos por Líneas



De las colocaciones vale la pena mencionar la vocación de Financiera Comultrasan por atender los microempresarios, habiendo implementado en los últimos años un programa especial dirigido a los forjadores de pequeñas empresas.

Con tal propósito se diseñaron estrategias particulares para facilitar y motivar el desempeño de esta actividad con productos de captación, crédito, micro seguros y servicios complementarios.

También se instituyó el premio emprendedor Financiera Comultrasan, para reconocer el trabajo, dedicación y esfuerzo que hacen los asociados por sacar adelante proyectos de vida empresarial. Este año se llevó a cabo la segunda versión de este premio donde fueron galardonados los tres mejores



microempresarios en actividades comercial, industrial y de servicios.

SERVICIO AL CLIENTE

El Departamento de Servicio al Cliente se implementó en el año 2007, desde donde se lidera el mejoramiento permanente de procesos en busca de la fidelización de los asociados y la reducción de tiempos de respuesta en la prestación de los servicios.

Para el efecto, fueron dispuestos los siguientes servicios:

Financiera COMULTRASAN
Presenta:
Su sistema de AudioRespuesta a través del
Call Center
Así podemos trabajar para ti.
Llame sin costo, desde cualquier parte del país al:
01 8000 938 088
Llame en Bucaramanga al:
6 803003

❖ En 2009 el servicio de Audiorespuesta, por medio del cual los asociados pueden: consultar información sobre saldo de las cuentas, obligaciones y últimos movimientos, realizar transferencia entre sus cuentas, pago de cuotas de créditos, planes de capitalización. Sin necesidad de desplazarse hasta una agencia, solo con llamar a la línea del servicio.

❖ Implementación del proceso de control y seguimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos lo cual permite dar solución a las reclamaciones de los asociados y en algunos casos, luego del respectivo análisis, hacer recomendaciones para la ejecución de planes de mejoramiento institucional.

En el año 2008 Se recepcionó un total de 553 oportunidades de mejoramiento (son las peticiones, quejas y reclamos recibidas),



Dichas oportunidades de mejoramiento fueron tramitadas en conjunto con las diferentes áreas involucradas logrando dar solución en un 100%.

El 100% de las Peticiones, Quejas y Reclamos ameritaron acciones correctivas y un 36% de ellas requiere un plan de mejoramiento sugerido por parte del Departamento de Servicio al Cliente.

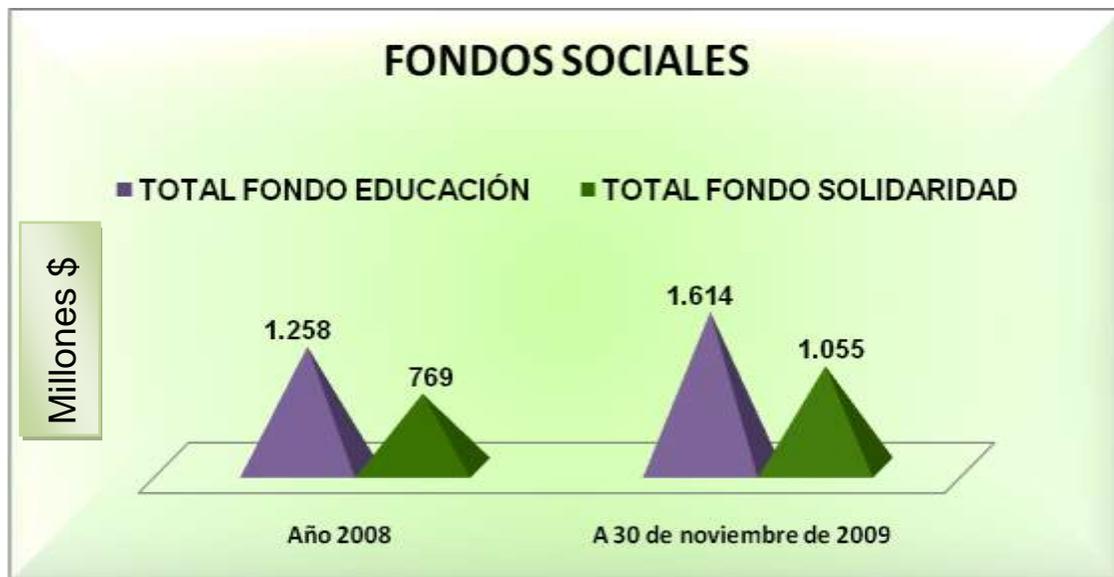
- ❖ Se diseñó un sistema de indicadores de servicio de la Cooperativa, con el objeto de medir, controlar y mejorar el servicio ofrecido a los asociados de la empresa.
- ❖ Se implementó el sistema softurno en 13 agencias, herramienta que permite en forma electrónica asignar turnos en la fila de atención al público, con el objetivo de optimizar el servicio de asesorías comercial ofrecido a los asociados. Este sistema además de ordenar la fila de atención por turnos, permite conocer la labor de atención diaria realizada por cada asesor ya que mide la gestión de captación, colocación y de back office que realiza cada perfil.

GESTIÓN SOCIAL

FINANCIERA COMULTRASAN, atiende y cumple todo lo relacionado con la filosofía cooperativa en cuanto a la práctica de los valores de solidaridad, equidad, responsabilidad social, igualdad, honestidad, transparencia preocupación por los demás, toda vez que la razón de ser una cooperativa es el SER HUMANO.

La Cooperativa en armonía con la definición de los derechos humanos desde el punto de vista de las relaciones sociales, para referirse a las condiciones que permiten crear una relación integrada entre personas y la sociedad, que permita a los individuos ser personas, identificándose consigo mismos y con los demás, ha dedicado una buena suma de sus recursos presupuestales y de los resultados económicos a apoyar obras sociales y aportando a la mitigación de las necesidades básicas de los asociados y de la comunidad que le es cercana.

FONDOS SOCIALES PARA LA COMUNIDAD



La filosofía y la normatividad cooperativa, disponen la apropiación de parte de los excedentes de cada vigencia económica para fondos sociales, especialmente de educación y solidaridad, con los cuales se adelantan las diferentes actividades, obras y gestiones dirigidas a los asociados y comunidad en general.

No obstante esta previsión, la asamblea general autorizó en los años 2008 y 2009 una suma adicional con cargo al gasto de la Cooperativa en cada periodo económico de \$1.500 millones, destinados a contar con los recursos suficientes que permitan sostener los distintos programas ya comprometidos de tiempo atrás con los asociados.

Financiera Comultrasan adelanta actividades sociales en forma directa de las cuales se destaca la inversión en educación formal, en proyectos de establecimientos educativos de carácter público, donde estudien niños y niñas de estratos 1, 2 y 3.

✓ Donaciones a Instituciones Educativas:

	Año 2008	Año 2009
Estudiantes Beneficiados	6.000	16.000
Inversión total	725.980.012	732.784.991
Establecimientos Educativos beneficiados	9	29

La inversión en el 2008 por este rubro, estuvo destinada a dotación de baterías sanitarias, donación de mobiliario, acrílicos y kits escolares.

En el año 2009, se están ejecutando obras para dotar y adecuar baterías sanitarias y dotación en mobiliario, pupitres, sillas, acrílicos, en 29 establecimientos educativos de los departamentos de: Santander, Cesar y Norte de Santander, a fin de mejorar la calidad de vida de los estudiantes de la región nororiental del país.

❖ Donación de baterías sanitarias:





Donación de Batería de Baños en Cimitarra



Donación de Batería de Baños en Paente Nacional



Donación de Batería de Baños en Piedecuesta



Donación de Kidi escolares en El Playón



Donación de Pupitros en San Benito

❖ Donaciones de kid escolares:





La gestión social se complementa con las actividades y programas desarrollados por las organizaciones adscritas a Financiera Comultrasan, a las cuales apoya con los recursos de los fondos sociales o mediante donaciones con cargo al presupuesto, para el eficiente desempeño de las labores:

- FUNDACIÓN COMULTRASAN
- CLUB DEPORTIVO COMULTRASAN
- CORPORACIÓN GIMNASIO SUPERIOR

FUNDACIÓN COMULTRASAN

Tiene como propósito promover, estimular y divulgar toda actividad que permite a las personas, organizaciones y comunidades, generar desarrollo social e integral, mediante participación en los programas y actividades ofrecidas.



**Fundación
Comultrasan**

Gracias al aporte económico que realiza la Cooperativa para el desarrollo de su gestión (a través de sus fondos de educación y solidaridad), genera bienestar y apoyo a la educación de la comunidad.

La Fundación Comultrasan llega a todas las comunidades donde se encuentran ubicadas oficinas de la Cooperativa.

Actividades

- ✓ Taller de líderes solidarios, se desarrolla por medio de jornadas de participación, lúdica, reflexión y construcción colectiva, desarrolladas en cuatro encuentros con cada grupo de jóvenes integrantes del taller de líderes, buscamos promover en ellos la cultura solidaria y el modelo cooperativo, a través de actividades lúdicas – didácticas y procesos de formación en liderazgo social, cultura de ahorros y proyección hacia el futuro.



- ✓ Día de la familia, FINANCIERA COMULTRASAN genera espacios de encuentro en familia, a fin de reflexionar sobre temas de interés, facilitando la comunicación entre sus integrantes.



- ✓ Celebración día del niño: la Cooperativa se preocupa por abrir espacios de integración y recreación a los niños de las comunidades donde Financiera Comultrasan hace presencia, desarrollando actividades lúdicas y recreativas,





- ✓ Brigadas de salud: Brinda servicios de salud, información y capacitación en prevención de enfermedades y hábitos saludables, en convenios con otras instituciones, I.P.S. y E.P.S, beneficiando a poblaciones de estratos 1 y 2 donde hace presencia la cooperativa.

- ✓ En el año 2008 se desarrollaron cerca de 30 brigadas de salud, donde más de 14 mil asociados recibieron consulta médica, además de servicios como:
 - Estación saludable
 - Citologías
 - Osteoporosis
 - Odontología para niños menores de 12 años
 - Medicina General
 - Entrega de medicamentos
 - Entrega de kits odontológicos
 - Optometría

- ✓ En lo corrido el año 2009, se han ejecutado 26 Brigadas de salud y 9 servicios de estación saludable.



- ✓ Vivienda de interés social, Se promueve el fortalecimiento del tejido social, mediante la autoconstrucción y recuperación de conglomerados habitacionales vivibles.



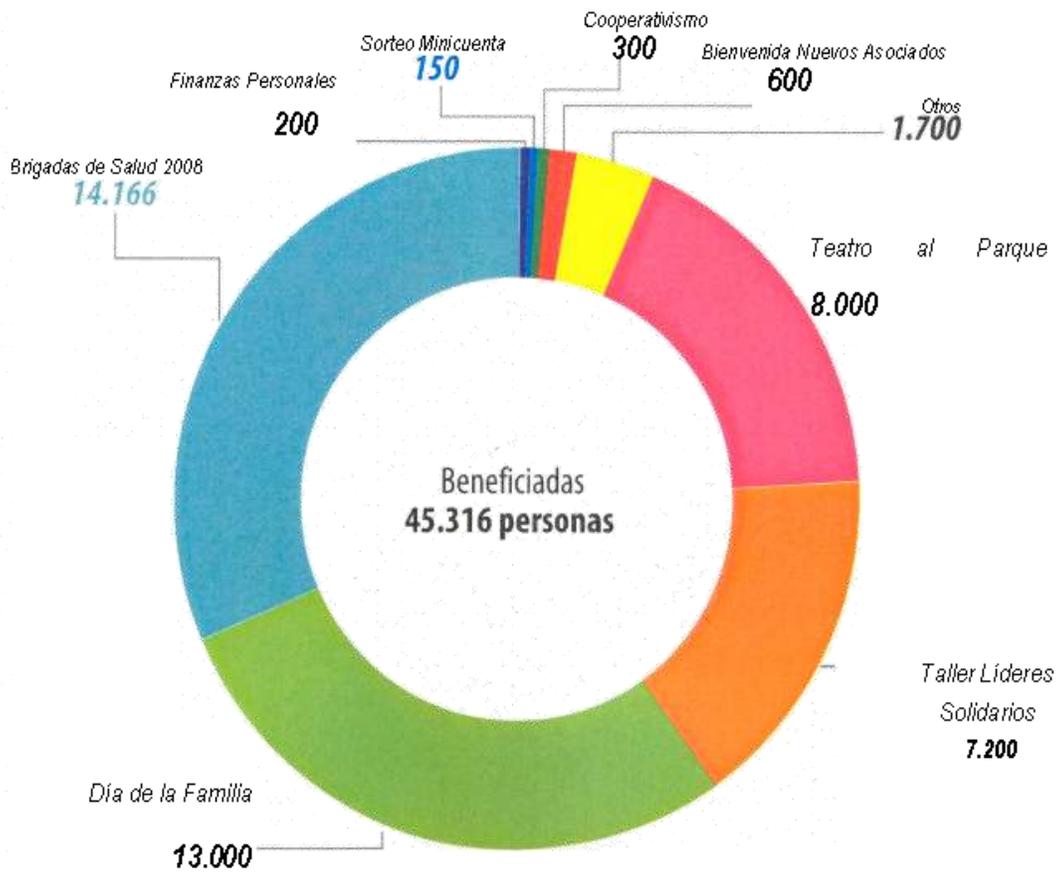
En asocio con la Gobernación de Santander se entregaron 60 casas en la urbanización Mirador de los Colorados en la zona norte de Bucaramanga.

- ✓ Cultura y Arte: anualmente se lleva a cabo el encuentro cultural de "Teatro al Parque" con una participación mínima de por lo menos 8.000 espectadores en el área metropolitana y de nuestra ciudad.



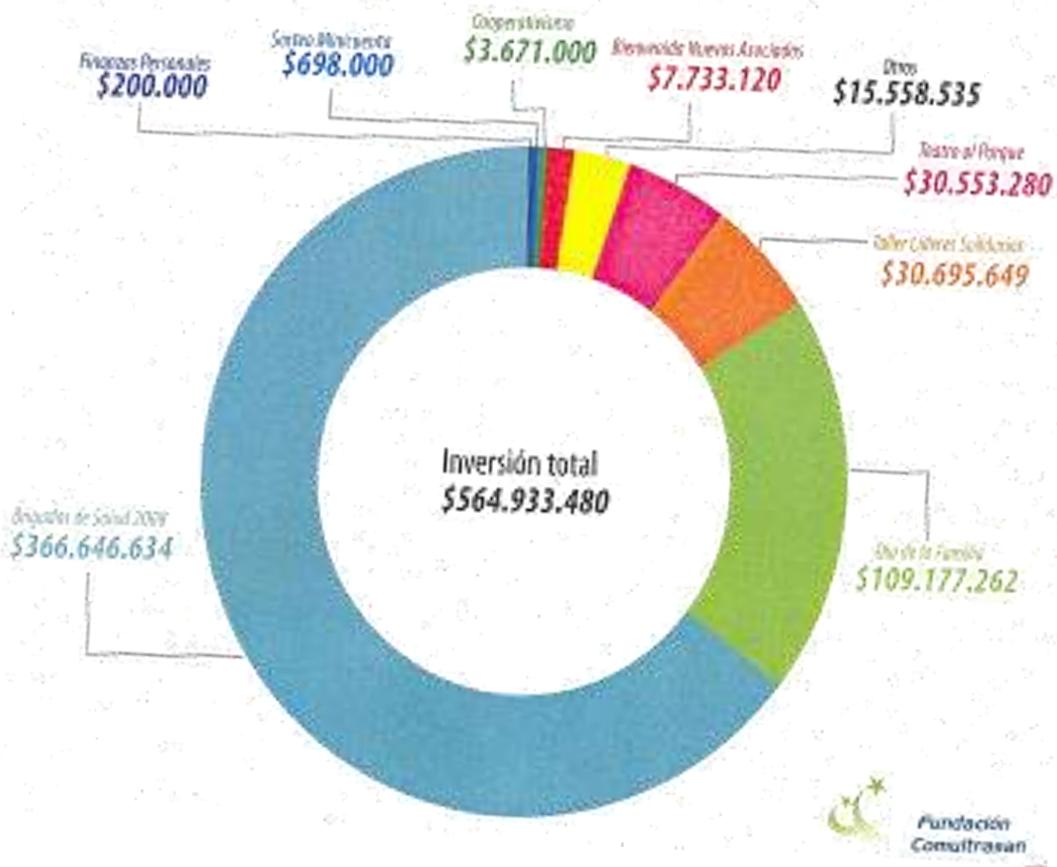
- ✓ Otras actividades: la cooperativa ha estado presente en las comunidades que han sido afectadas por desastres naturales, con Brigadas de salud, brindando atención medica, entregando medicamentos, donando ropa y alimentos; logrando de esta forma aportar en su momento a las personas que realmente lo necesitan.

✓ Personas beneficiadas de salud y educación no formal en el año 2008



- ✓ Inversión realizada en salud y educación no formal en el año 2008

Inversión de salud y educación no formal 2008



❖ Evolución del número de personas beneficiadas



Para fines estadísticos conviene advertir que los ciclos de la gestión social inician en el mes de abril de cada año, una vez la asamblea de Financiera Comultrasan aprueba el nuevo presupuesto de fondos sociales con este propósito-

CLUB DEPORTIVO FINANCIERA COMULTRASAN

Es una entidad creada con el fin de mejorar la calidad de vida de los grupos de interés de la Cooperativa, para facilitar y obtener el máximo aprovechamiento del tiempo y de las potencialidades deportivo - recreativas.



Hace presencia en las diferentes escenarios deportivos, donde es reconocida la participación de la Cooperativa, con sus programas de voleibol, bolo criollo, gimnasio, caminatas y futbol.

En el Club Deportivo participan activamente el 52.86% de los funcionarios de Financiera Comultrasan en las distintas modalidades deportivas que ofrece el programa, al cual también se vincula la comunidad de las distintas áreas está presente la Cooperativa, formando equipos de futbol y organizando campeonatos.

El Club Deportivo tiene formada una escuela de futbol, donde apoya a cerca de 90 jóvenes de 16 y 18 años. Para el año 2010 se provee la participación de 50 niños más de 12 y 14 años de las comunidades de escasos recursos.

El Club pone a disposición de los participantes, personal capacitado para los entrenamientos y demás en cada escenario deportivo. Adicionalmente patrocina a los funcionarios, asociados y otros sectores de la comunidad con uniformes, balones y trofeos.

En las actividades desarrolladas en el año 2008 participaron cerca de 6.000 personas entre funcionarios, asociados y comunidad general.

En el año 2009 al mes de noviembre, la Cooperativa a través del club deportivo ha invertido una suma superior a los \$33millones de pesos en uniformes, balones y trofeos.





COLEGIO GIMNASIO SUPERIOR

Es una entidad adscrita a Financiera Comultrasan, cuyo objetivo es brindar y promover la educación fundamentada en tres pilares básicos: el espíritu empresarial, el bilingüismo y la formación ciudadana.

Desde el año 2004, cuando fue implementado este proyecto de bachillerato empresarial, se viene cultivando en los estudiantes desde preescolar el Espíritu Empresarial, fundamentado en la consolidación de empresa y buenas prácticas empresariales como medio para la contribución al crecimiento y desarrollo económico, brindando a la sociedad oportunidades de vida, mediante el trabajo y los buenos ingresos económicos.



**Gimnasio
Superior**

Gestores del espíritu empresarial

Basados en esta filosofía, los estudiantes están llamados a la generación de empleo, a la incursión del desarrollo económico mediante el incremento de los niveles de igualdad y oportunidad social, disminuyendo así los índices de subempleo; mejorando de

manera óptima el ambiente social y contribuyendo a la autorrealización como seres autónomos.

Todos los estudiantes son asociados de Financiera Comultrasan o hijos de asociados, por tal razón los costos educativos están subsidiados en un 50%.

LOS MEJORES COLEGIOS DEL PAÍS - SUPERIOR			
Colegio	Género	Calendario	Naturaleza
Gimnasio Las Palmas	Mixto	A	Privado
Gimnasio Los Cipreses	Mixto	A	Privado
Gimnasio Los Pinos	Mixto	A	Privado
Gimnasio Los Robles	Mixto	A	Privado
Gimnasio Makarenko	Mixto	A	Privado
Escuela Normal Superior de Bucaramanga	Mixto	A	Oficial
Gimnasio Campestre San Sebastián	Mixto	A	Privado
Gimnasio Superior	Mixto	A	Privado
Instituto Gabriela Mistral	Femenino	A	Oficial
Instituto San José de La Salle	Mixto	A	Oficial
Instituto Técnico Nacional de Comercio	Mixto	A	Oficial
Instituto Tecnológico Salesiano Eloy Valenzuela	Masculino	A	Oficial
Liceo Patria	Mixto	A	Oficial

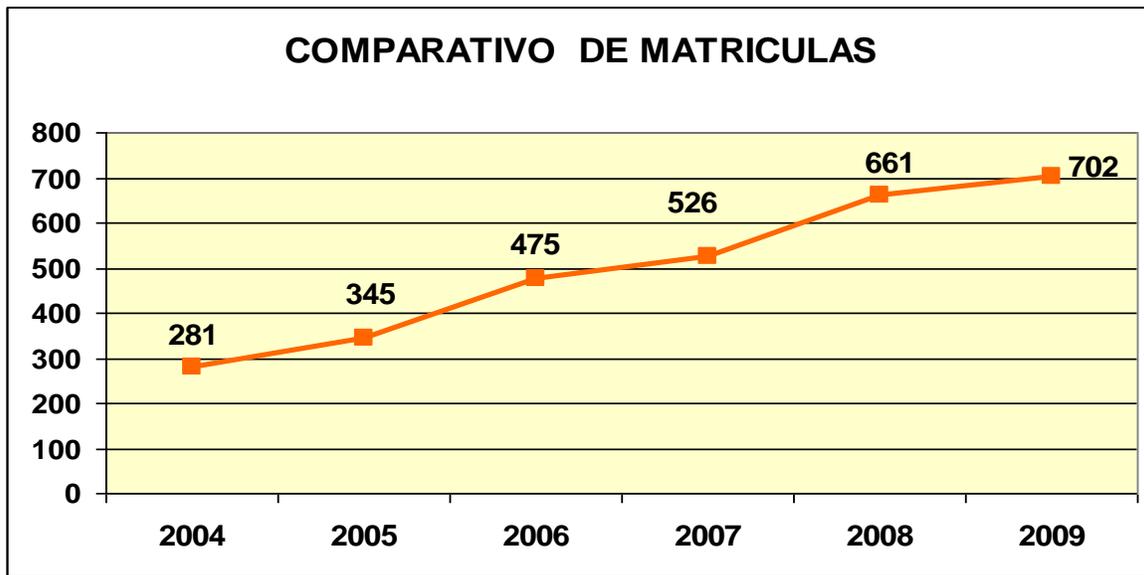
Reporte del ICFES a 2008, correspondiente a la clasificación en Categoría Superior

EXÁMENES DE ESTADO. El colegio quedó clasificado en el nivel superior por el ICFES en las pruebas de septiembre del año 2008.

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: El pasado 1 de octubre el colegio recibió la certificación de su sistema de gestión de la calidad por parte del ICONTEC, bajo la norma ISO9001 versión 2008.

Valga decir que este reconocimiento se logró por la decidida implementación con el apoyo y la inversión de recursos económicos hechos por Financiera Comultrasan, para dotar con tecnología muchos procesos curriculares, con laboratorios de inglés, aula virtual, dotación de todas las aulas de clase con video beans para facilitar el aprendizaje de los estudiantes, y desde luego por la cultura empresarial que se maneja desde preescolar.

EVOLUCIÓN DE ESTUDIANTES



PRÁCTICAS LABORALES

FINANCIERA COMULTRASAN por filosofía está comprometida con el respeto por los derechos humanos de sus trabajadores, para lo cual establece normas de conducta y además brinda un mecanismo de comunicación mediante un procedimiento interno, confidencial y conciliatorio para que el trabajador presente sus quejas o reclamos cuando considere que se estén violando sus derechos.

La Empresa tiene a disposición de los empleados el Código de Conducta y Buen Gobierno, el cual describe normas y políticas establecidas de manera general por FINANCIERA COMULTRASAN. Además promueve e induce a la práctica de los valores y principios como la ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad, solidaridad, honestidad, transparencia, preocupación por los demás y responsabilidad social.

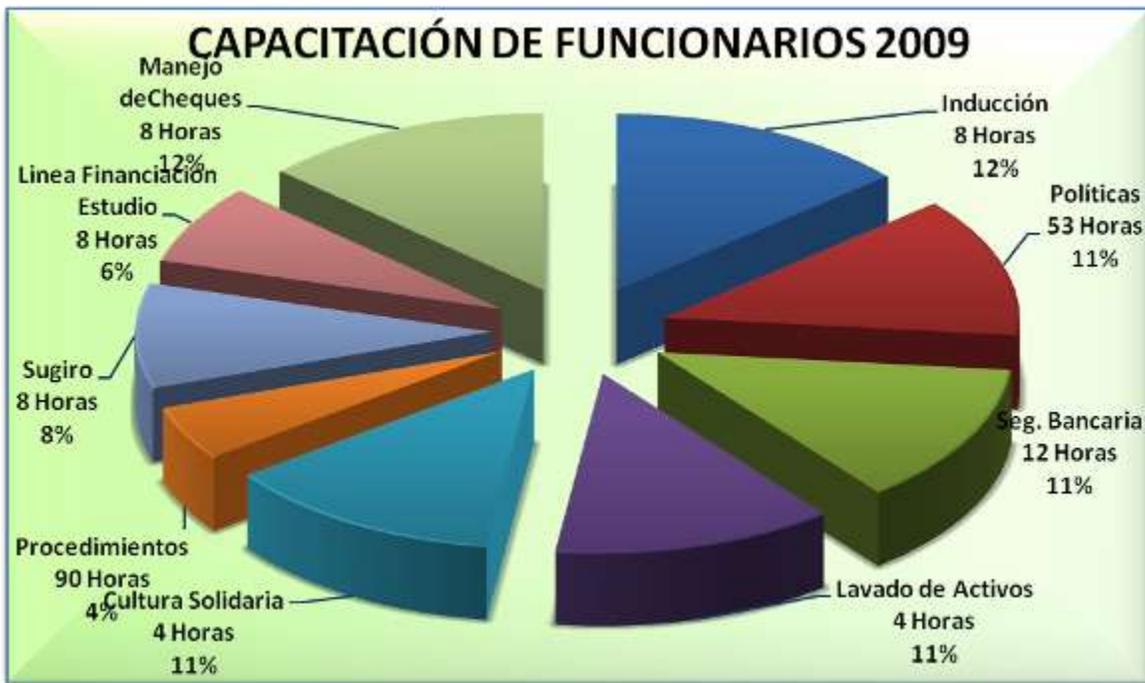
Con base en el Código de Ética y Política de Trabajo, todas las personas que desean ingresar a la Cooperativa siguen el mismo proceso de selección e incorporación, garantizando que sea transparente y equitativo. Además la entidad cumple con todas las disposiciones legales en materia laboral, anteponiendo el respeto y la dignidad humana, salarios dignos, horarios ajustados a las normas y respeto de los derechos de los trabajadores.

En FINANCIERA COMULTRASAN, no existen actividades que impliquen el trabajo forzoso ni que supongan un riesgo en el desarrollo del trabajo infantil.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

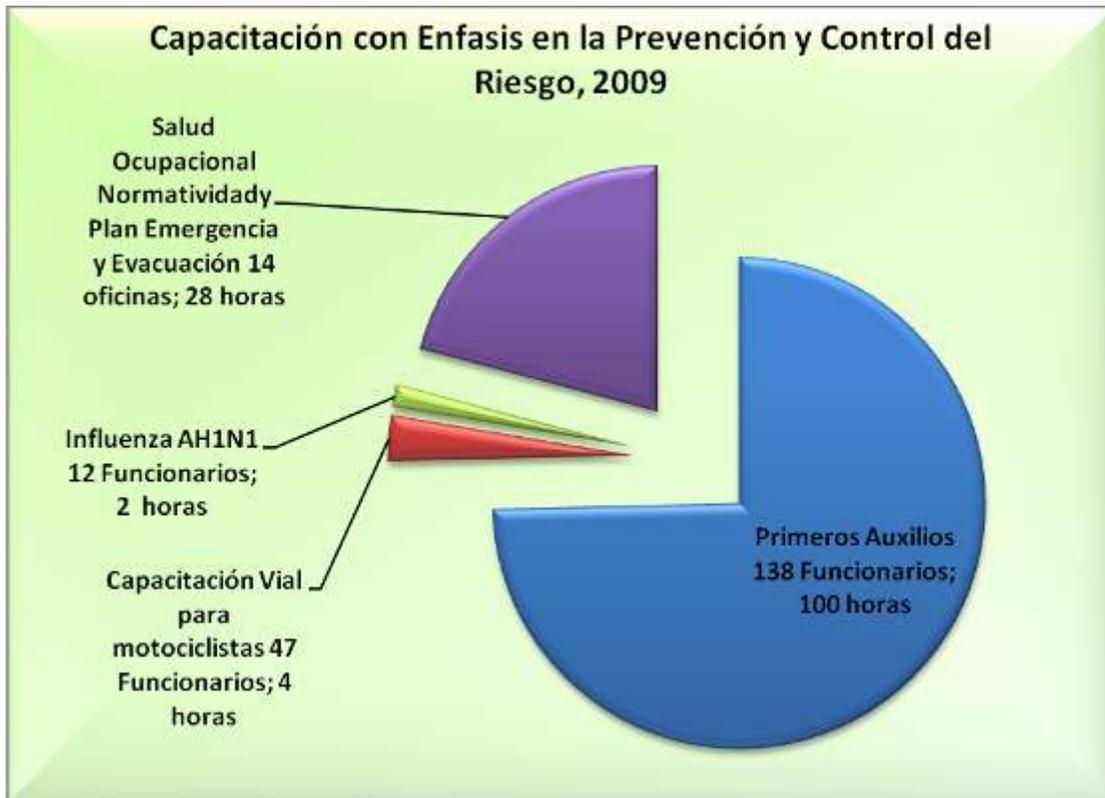
El departamento de gestión humana desarrolla actividades que contribuyen al desarrollo personal, laboral y profesional de los funcionarios, por medio de la ejecución de programas como:

- Selección
- Inducción
- Reinducción
- Entrenamiento laboral
- Formación y capacitación
- Promoción
- Gestión del desempeño
- Clima y cultura organizacional
- Plan de carrera



276 Funcionarios Capacitados, 195 Horas de Capacitación, Datos suministrados por Departamento de Gestión Humana (Nómina y Centro de Desarrollo y Capacitación)

Salud Ocupacional: se desarrollan temas que van desde la medicina preventiva hasta la aplicación de correctivos que permiten mejorar las debilidades que cada año se presentan en el panorama de riesgos ocupacionales, mejorando las condiciones ergonómicas, la disminución del riesgo psicosocial y de los demás riesgos que se puedan evidenciar. Los funcionarios participan en conferencias sobre hábitos de vida saludable, cultura ciudadana y deporte, y se benefician anualmente con campañas de salud, especialmente la aplicación de la vacuna de la influenza.



Fuente: Bienestar y Salud Ocupacional

197 Funcionarios Capacitados, 134 horas de capacitación

PAUSAS ACTIVAS PARA LOS FUNCIONARIOS



Esta actividad se desarrolla 3 veces por semana con todos los funcionarios, con el propósito de minimizar el riesgo ergonómico causado por las posturas indebidas durante las jornadas laborales.

LA PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

En año 2009 se realizó la medición del Clima Organizacional con la participación del 92% de los funcionarios de la Cooperativa, donde cada uno tuvo la posibilidad de expresar su opinión acerca de su experiencia en el trabajo.

FACTORES	VARIABLES
Ambiente y Condiciones Físicas del trabajo	➤ El 80% Considera que la Cooperativa ofrece los equipos y herramientas necesarias para desempeñar cada cargo.
	➤ El 81% afirma que la Cooperativa toma las precauciones necesarias para la seguridad de los empleados
Salarios y Beneficios	• El 83% Está satisfecho con los beneficios que tiene en la Cooperativa.
	• El 81% afirma que la labor que desempeña le proporciona satisfacción personal.
Relaciones Interpersonales con compañeros inmediatos	• El 82% Considera que la Cooperativa propicia la integración de las personas.
	• El 74% Considera que se siente a gusto con todas las personas del área de trabajo.
Comunicación y Liderazgo	➤ El 77% considera que su jefe inmediato cuenta con la experiencia necesaria para orientar y dirigir el área de trabajo.
	➤ El 92% Escucha las sugerencias de los jefes y compañeros de trabajo.
Capacitación y Desarrollo Organizacional	• El 90% afirma que su trabajo le da la oportunidad de aprender todos los días.
	• El 82% considera que en la empresa existen oportunidades de aplicar lo que se aprende.
	• El 82% considera que la Cooperativa promueve la formación y capacitación en aspectos que pueden mejorar el rendimiento de las funciones desempeñadas.
Identidad y Compromiso Organizacional	➤ El 97% Conoce cuales son las responsabilidades y deberes del puesto de trabajo.
	➤ El 99% se siente orgulloso de pertenecer a la Cooperativa.
	➤ El 88% afirma que lo que más le gusta de la Cooperativa es que es un lugar estable para trabajar.

BENEFICIOS EXTRALEGALES

La Cooperativa ha establecido algunos reconocimientos extralegales tales como: subsidios para adelantar carreras universitarias y postgrados, créditos para adquisición de vivienda, constante capacitación en diversos temas, tanto técnicos como de calidad de vida.

Educación: Se Subsidia con becas las diferentes modalidades de capacitación para el funcionario (no formal y formal, es decir, cursos, pregrado o posgrado en entidades reconocidas por el ICFES) en el año 2009 el 17,15% de los funcionarios han gozado de este beneficio.

Fondo de Vivienda: para contribuir a la solución de vivienda, la cooperativa ha constituido un fondo de vivienda dirigido a nuestros funcionarios que reúnan los requisitos estipulados por el reglamento. En el año 2009 el 8,5% ha disfrutado de este beneficio.

Bonificación Semestral: Se reconoce una bonificación especial a mitad de año cuyo valor es establecido para todos por igual. Para fin de año se reconoce a cada empleado un valor equivalente a una quincena de su salario.

Bonificación de Vacaciones: Los trabajadores que tengan una antigüedad inferior a los cinco años se les reconoce cinco días de salario: por cada año adicional a este tiempo se les da un día sin que exceda de quince días.

Licencia de Matrimonio: Financiera Comultrasan reconoce por este concepto, dos días remunerados.

Prima de Antigüedad: Como reconocimiento al trabajo y esfuerzo continuo desarrollado, se concede una prima de antigüedad correspondiente a: medio salario (5 años), un salario (10 años), salario y medio (15 años) y dos salarios (20 años).

Excedentes de Incapacidad: La empresa asume el pago del cien por ciento del excedente de incapacidad no cubierta por la entidad prestadora de salud.

Retorno de Productividad: Una vez se conocen los resultados económicos, el Consejo decide si concede o no a todos y cada uno de los empleados, una suma como retorno por el desempeño positivo de la gestión de la Cooperativa en el año inmediatamente anterior, denominado retorno por productividad.

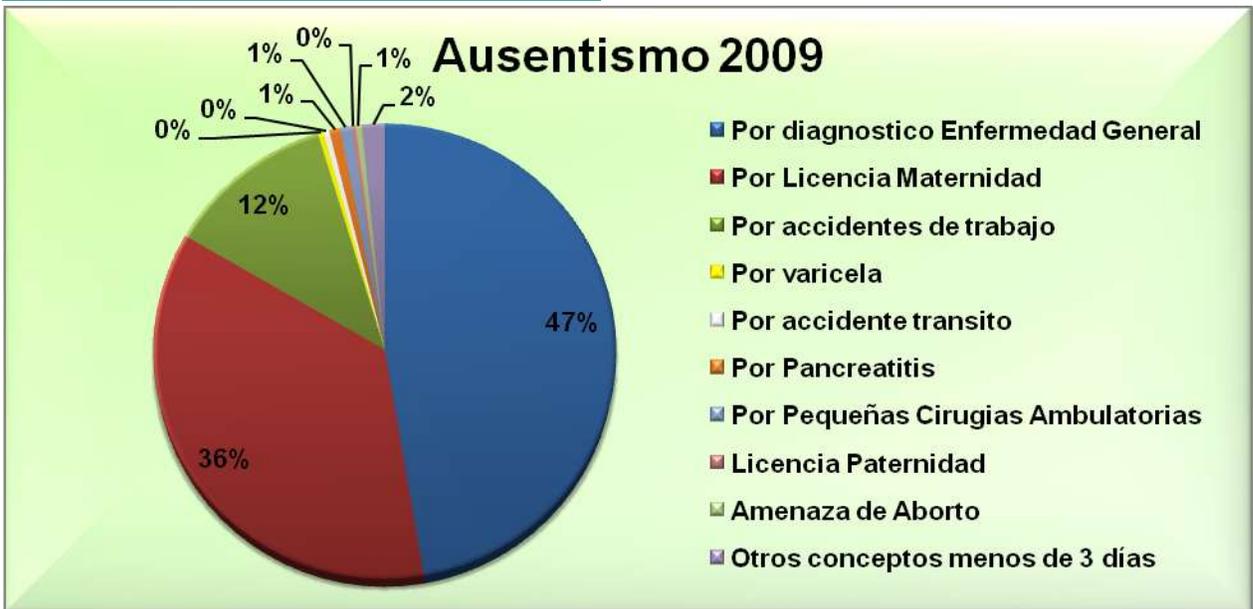
Fondo Mutuo de Inversión: Todo el personal con contrato a término indefinido puede afiliarse al fondo y hacer un aporte entre el 2% y el 4% de su sueldo, para constituir un ahorro en un fondo mutuo de inversión.

Financiera Comultrasan brinda un subsidio del 50% sobre el valor del ahorro a los funcionarios que devenguen un salario inferior a un millón de pesos. Las personas que devenguen más de 1 millón de pesos reciben de subsidio una cifra fija estipulada por la Financiera.

Integración Institucional y Quinquenios: tiene como actividades principales las celebraciones de fechas especiales, paseo de integración, día de la familia y conmemoración de los quinquenios, programas con los que busca resaltar la fidelidad y el compromiso de todos los funcionarios de la Organización.



ÍNDICE DE LESIONES Y AUSENTISMO



El 47% del ausentismo corresponde a diagnósticos de enfermedades de tipo general más no de tipo profesional.



En el año 2009 se presentaron 21 accidentes, el 43% en la empresa correspondiente a caídas de escaleras y golpes, el 38% fuera de la empresa correspondientes a caídas en motocicleta y de escaleras y el 19% en deportes correspondientes desgarres.

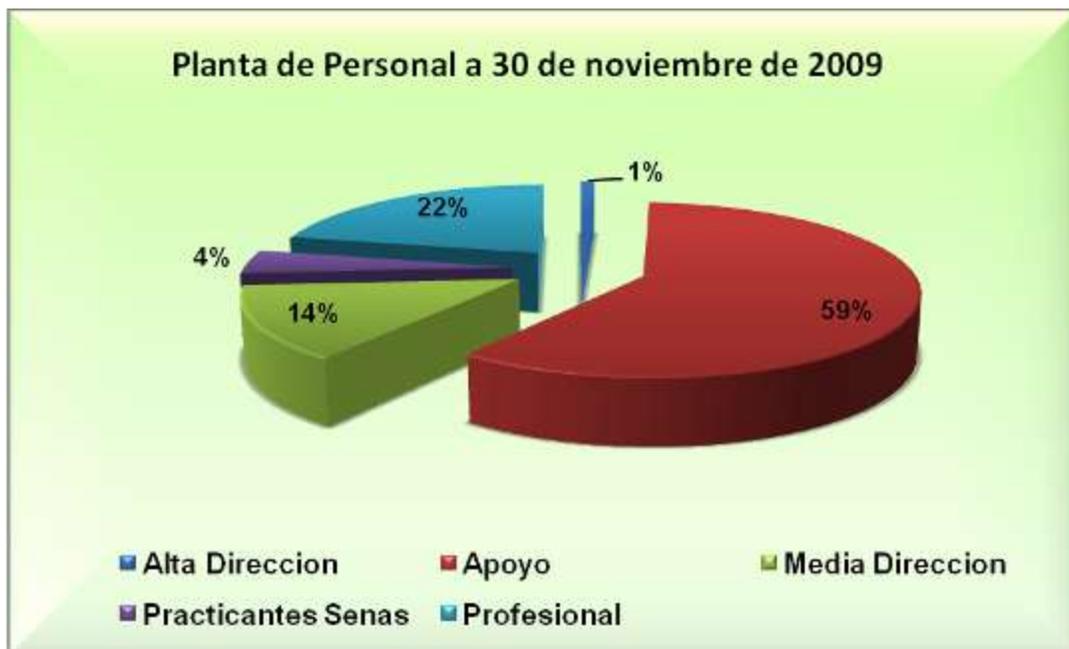
En el año 2009 no se presentaron víctimas mortales.

FUERZA LABORAL

- ❖ Con el aplicativo SAFIX (Sistema Administrativo Financiero integrado xenco), implementado en el departamento de Gestión Humana se puede configurar una base de datos única, que recoge información de nómina y gestión humana.



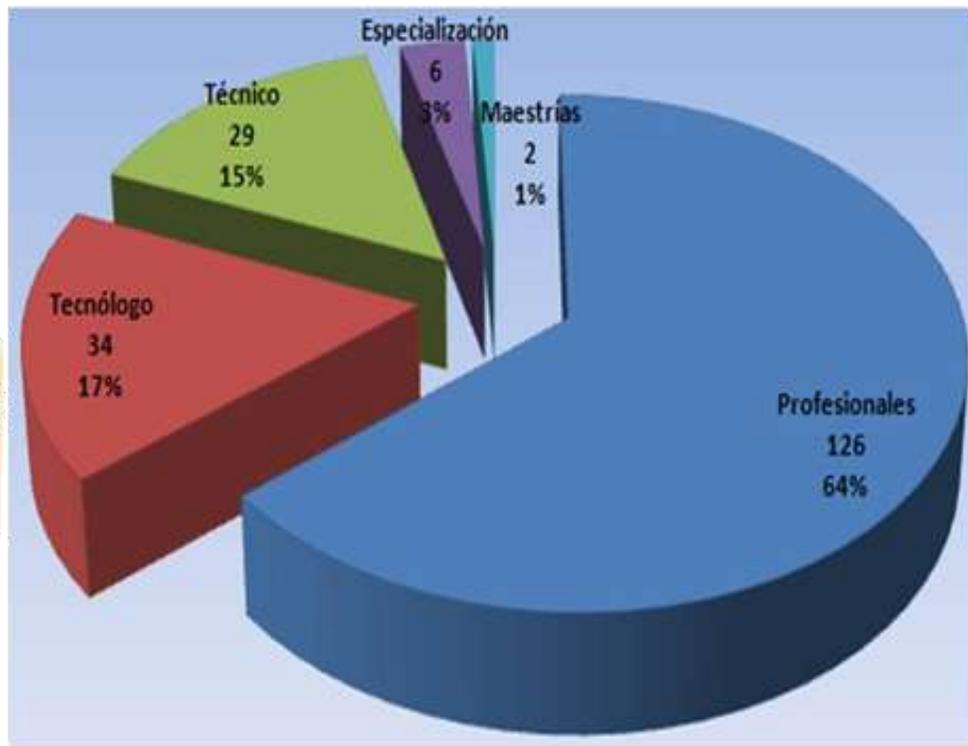
Fuente: Departamento de Recursos Humanos



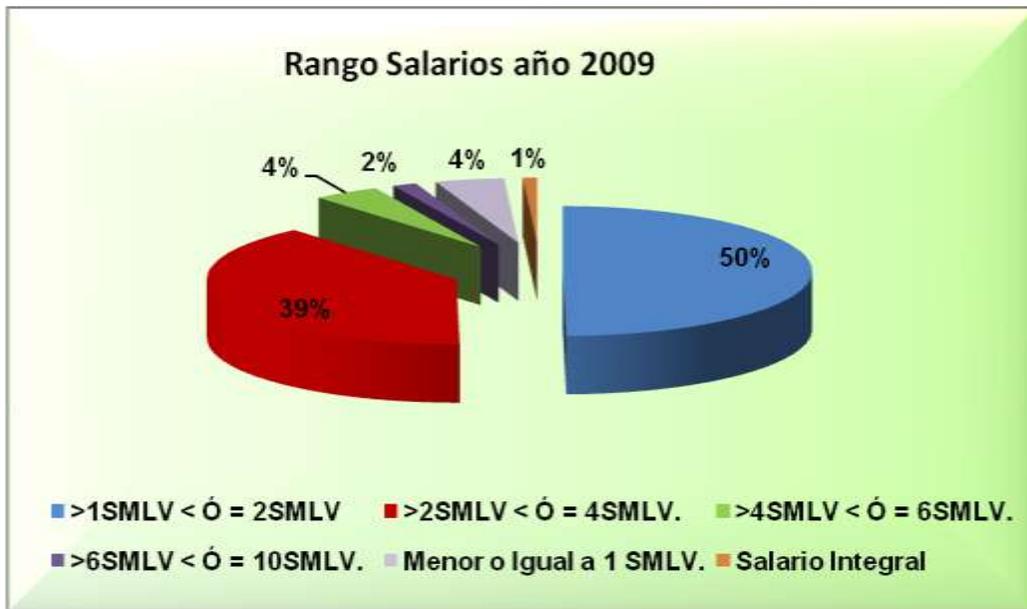
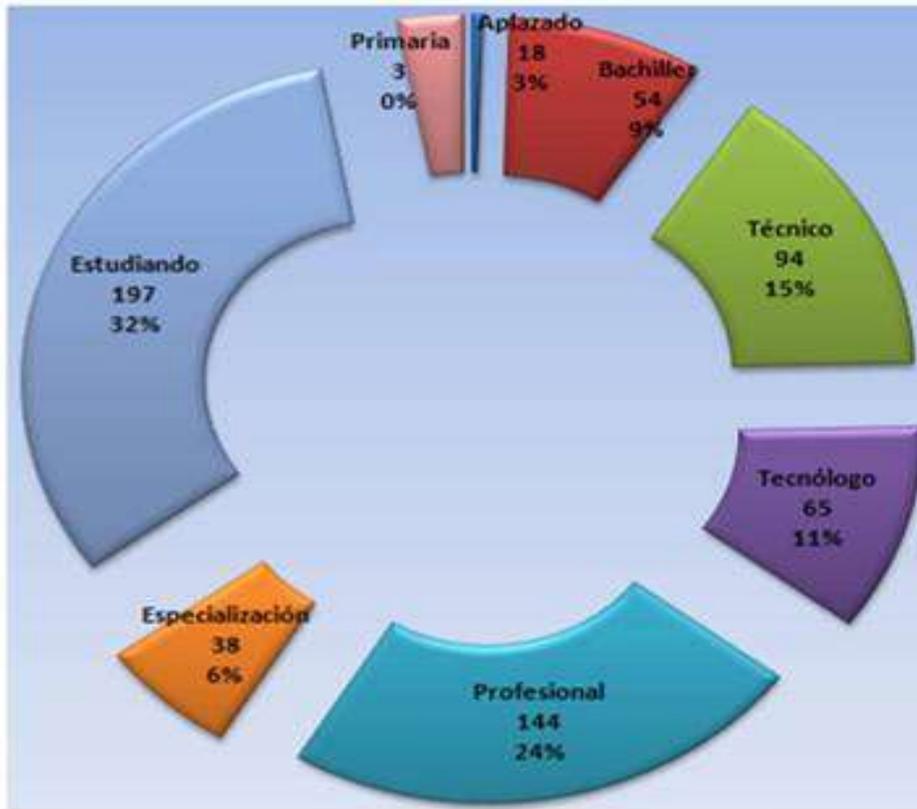
Planta de Personal	Hombres	Mujeres	Total Funcionarios
Alta Dirección	4	2	6
Apoyo	102	281	383
Media Dirección	41	48	89
Practicantes convenio Sena	4	25	29
Profesional	58	82	140
Total Funcionarios	209	438	647

Fuente: Departamento de Recursos Humanos

Nivel de Escolaridad / Estudiantes



Áreas Profesionales de Estudio



Escala salarial	Total	Hombres	Mujeres
>1SMLV <= 2SMLV	322	94	228
>2SMLV <= 4SMLV.	252	88	164
>4SMLV <= 6SMLV.	28	14	14
>6SMLV <= 10SMLV.	10	5	5
Menor o Igual a 1 SMLV.	29	4	25
Salario Integral	6	4	2
Total funcionarios	647	209	438

Fuente: Nomina

Las personas que ganan menor o igual a un salario mínimo legal vigente, son los aprendices que laboran en convenio con el servicio nacional de aprendizaje (SENA), quien determina la cuota a pagar por auxilio de práctica.

Los hombres y mujeres empleados en un trabajo de la misma categoría reciben la misma remuneración.

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Financiera Comultrasan, como empresa cooperativa que busca el bienestar de los asociados, sus familias y la comunidad santandereana y colombiana en general, ha tomado el trabajo ambiental como compromiso solidario y quiere dedicar parte de sus esfuerzos a esta necesaria labor, que beneficiara a los actuales y futuros habitantes de estas tierras.

Contribuye con acciones que protegen y conservan el medio ambiente, involucrando a los colectivos sociales como habitantes de su propio ecosistema.

ACCIONES Y COMPROMISOS

❖ En Colombia se crea el pacto verde cooperativo como una respuesta del sector a la problemática que afecta el medio ambiente, en el que numerosas cooperativas manifiestan su compromiso con el planeta, del cual, Financiera Comultrasan hace parte y está comprometida con el medio ambiente.



Pacto verde cooperativo
NUUESTRO compromiso
 con la **TIERRA**

- ❖ Financiera Comultrasan hace parte de ECOOP “Cooperativas del Medio Ambiente”, donde se trabaja arduamente con 20 Cooperativas más por rescatar el medio ambiente y respirar un aire más puro. En la actualidad se desarrolla un proyecto de reforestación de 3.000 hectáreas de bosque, el cual empezará en el año 2010. La Cooperativa a través de la Fundación invirtió la suma de 320 millones de pesos. Con esto se propone ayudar a purificar el aire, producir oxígeno, aumentar la fertilidad de esos suelos, evitar erosiones, aumentar la fauna y reducir el calentamiento global.
- ❖ Adicionalmente a través de la Fundación Comultrasan, la Cooperativa tiene inversiones en dos empresas dedicadas al manejo de desechos hospitalarios y de industria, DESCONT y CRUDESAN, que tienen por objeto social, la prestación de servicio de saneamiento básico aseo y actividades complementarias o directamente relacionadas con recolección, transporte, manipulación, almacenamiento, tratamiento, desnaturalización, inactivación, confinamiento y disposición final de todo tipo de residuos, con el propósito de disminuir el riesgo de contaminación ambiental.
- ❖ En Financiera Comultrasan se está creando la conciencia y la cultura de proteger el medio ambiente implementando políticas de reciclaje, la separación de basuras y logrando un mejor aprovechamiento de nuestros insumos y recursos.
- ❖ El ahorro de papel es lo más importante, por lo cual se promueve el uso de la comunicación por medio de intranet, leer en pantalla lo que evita imprimir papel; las hojas que antes se utilizaban por una cara ahora se imprimen por las dos.
- ❖ Además en el edificio administrativo se cambió la luz amarilla por la luz blanca, menos dañosa y ahorradora de energía, también se colocaron reductores de gasto de agua en cada cafetería lo cual permite gran ahorro y se hizo una de revisión de fugas en las baterías de los baños, que ayuda a minimizar o desaparecer el desperdicio.
- ❖ De otra parte, se implementó el sistema de terminales electrónicos denominados pin pad, en todas las agencias de Financiera Comultrasan, se hacen retiros sin costo de la cuenta de ahorros, evitándole al asociado el tener una libreta, a que su transacción la haga en la oficina, con su tarjeta y sin gastar papel. Proyecto en el que la cooperativa invirtió 96.360 dólares.



EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN

La empresa por práctica filosófica cooperativa de valores éticos, tales como la transparencia y la honestidad, cuenta con las disposiciones estatutarias y reglamentarias que regulan aspectos relacionados con buenas prácticas en la prestación de servicios en Financiera Comultrasan, temas que se promulgan en las jornadas de capacitación, en la etapa de inducción y entrenamiento de los nuevos empleados.

La Cooperativa cuenta con un funcionario que desempeña el cargo de Oficial de Cumplimiento, encargado de verificar, controlar y advertir sobre el riesgo de que la Entidad sea utilizada para la práctica de actividades relacionadas con el lavado de activos o financiación del terrorismo.

Para esto se ha implementado el manual de procedimiento del sistema integral para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo "SIPLAFT" el cual incorpora normas, políticas, responsabilidades, funciones, mecanismos e instrumentos de control, procedimientos y reportes, encaminado a prevenir que la Cooperativa sea utilizada como instrumento para dar apariencia de legalidad a dineros provenientes de actividades relacionadas con comisión de delitos consagrados como tales en las normas penales colombianas o destinados a su financiación.

Se han establecido jornadas de capacitación a los funcionarios y a los nuevos empleados en la etapa de inducción y entrenamiento en seguridad bancaria y lavados de activos y

financiación del terrorismo. Lo cual hace que nuestros funcionarios estén alerta de cualquier acción sospechosa y eviten que la cooperativa sea permeada por actividades corruptivas.

Periódicamente de acuerdo con lo establecido por las normas, se reportan a las autoridades los informes correspondientes a las actividades y operaciones de los asociados que sean inusuales.



Para la elaboración de este informe de Responsabilidad Social Empresarial 2009 se utilizó la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global.

INDICADORES GRI - COMMUNICATION ON PROGRESS (COP)			
Área	Indicador		Pág.
Desempeño Económico	EC3	Planes definidos de beneficios.	45
Medio Ambiente	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	51
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados	51
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	51
	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	51
Prácticas Laborales y Trabajo Decente	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo.	48
	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	47
	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	42
	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	42
	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	50
Derechos Humanos	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	41

	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	41
Sociedad	SO1	Desarrollo Comunitario	26
	SO2	Análisis en cuanto a riesgo de Corrupción	53
	SO3	Capacitación Anti - corrupción	42
Responsabilidad respecto de productos	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	24

BIBLIOGRAFÍA

- *INFORME DE GESTIÓN 2008*. Financiera Comultrasan. P.66
- *CULTURA NORMATIVA*. El camino hacia la construcción de la Cooperativa modelo del país. Financiera Comultrasan. 2006. P.81
- *IMPULSO SOLIDARIO*. “Manejo Ambiental con Principios Sólidos” No. 29 (septiembre – octubre de 2009). Financiera Comultrasan. ISSN: 1794-8339 P.8
- *INFORME DE GESTIÓN 2008*. Fundación Comultrasan. P.32
- FINANCIERA COMULTRASAN. InfoClick. [en línea]. Edición No. 172 – 222. [Colombia]. Enero – Diciembre 2009. Disponible en la intranet de Financiera Comultrasan.
http://intranet.comultrasan.com.co/intranet_nueva/medios_interactivos/infoclick/infoclick.htm
- FINANCIERA COMULTRASAN. Estatutos 2009. P. 44
- *MANUEL DE INDUCCIÓN*. Punto de Enlace. Financiera Comultrasan. P. 38
- www.globalreporting.org
- www.unglobalcompact.org

Los *stakeholders* de la empresa pueden encontrar la CoP en el sitio web de Financiera Comultrasan www.comultrasan.com.co y en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas www.unglobalcompact.org



[Para más información](#)

E-mail: margarita.otalora@comultrasan.com.co

P.B.X: (01157) (7) 680 2000

Esta memoria fue elaborada por la Secretaría General de Financiera Comultrasan